

GESTÃO E COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL PÚBLICO

Luciana de Albuquerque Moreira
(*lucianamoreiraufn@gmail.com*)

Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva
(*armando.malheiro@gmail.com*)

1 INTRODUÇÃO

Inegavelmente, o crescimento da área de computação e a consolidação das tecnologias digitais no mundo contemporâneo, no cotidiano das pessoas e das organizações, causaram transformações no modo de pensar e agir nunca antes vivenciado. Em se tratando da área de informação, essas transformações foram muito impactantes. Ao mesmo tempo que comemoramos a rapidez de armazenamento e resgate de informações, também nos depa-ramos com um problema gigantesco, proporcional à velocidade de resgate e acúmulo de documentos, que é o excesso de informações presentes no nosso cotidiano, sem necessariamente cumprir o fluxo composto por dados, informação e conhecimento que tantas vezes esteve representado na literatura.

A preocupação em lidar com grandes volumes de informação permeia várias áreas do conhecimento. Especificamente neste estudo, iremos tratar da gestão da informação e como os usuários de informação se comportam perante as demandas informacionais no ambiente de trabalho em organizações públicas.

A motivação em abordar essa temática se originou das discussões geradas na disciplina Estudo do Comportamento Informacional, ofertada no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Devido à sua concepção como mestrado profissional, os alunos são todos conveniados a órgãos públicos, sendo, em sua maioria, servidores da própria UFRN. Foi possível perceber que todas as questões que abordavam as implicações de fluxos informacionais nos ambientes de trabalhos geravam muita inquietação por parte dos alunos, por sua vez, essas inquietações geraram trabalhos finais da referida disciplina, retratando problemas e propondo soluções a partir das competências adquiridas no curso.

A partir de então, surgiu a proposta de analisar os trabalhos produzidos pelos alunos sob a ótica da gestão da informação e do comportamento de busca e uso da informação, oriundos dos ambientes organizacionais públicos, representados pelos alunos da referida disciplina. O interesse em abordar essa temática se deve à necessidade de contribuir para o fortalecimento das discussões sobre os temas gestão da informação e comportamento informacional, tanto no âmbito da UFRN como em espaços diferenciados em que as pessoas e a informação socializada sejam consideradas como recursos valiosos para o desenvolvimento institucional.

2 INFORMAÇÃO E AMBIENTE ORGANIZACIONAL PÚBLICO

Tratar da informação em ambientes organizacionais é reconhecê-la como princípio e fim de um mesmo ciclo. Nesse sentido, comungamos com Valentim (2010, p. 13) quando diz que: “As organizações possuem distintos ambientes informacionais, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomada de decisão, ou seja, a ação do indivíduo no contexto de trabalho”.

Essa ação do indivíduo é sempre consciente, característica da organicidade existente no ambiente. Dessa forma, trazemos o conceito de organicidade como base teórica para fundamentar o cenário retratado nesta pesquisa. De acordo com o Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação – Deltci¹, organicidade é

Uma ação consciente (humana e social), seja rotineira ou criativa, jurídico-administrativa ou artística, científica ou literária, geradora de informação numa situação, dentro de um contexto orgânico (institucional e informal) e condicionada por um determinado meio ambiente, evidencia organicidade, cuja variação e ‘textura’ é avaliável.

Apoiados nessa concepção, percebe-se a importância da valorização das pessoas que compõem o ambiente organizacional, principalmente se entendermos que informação não é “uma propriedade de fatos, mas é dependente do contexto e das

¹ Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1746>. Acesso em: 13 jun. 2018.

limitações” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 170). A informação terá sentido e valor a partir da percepção de cada indivíduo sobre o que é informado.

A organicidade, portanto, “será tanto maior quanto mais clara e profunda for a articulação entre o sujeito da ação (pessoal ou institucional) com sua estrutura própria [...] e os objetivos mobilizadores que se propõe naturalmente atingir” (DELTCI)². Nessa perspectiva, a informação organizacional pública, a que nos referimos nesta comunicação, diz respeito àquelas produzidas ou utilizadas no ambiente organizacional e retratadas nos trabalhos acadêmicos pelos alunos da disciplina Estudo do Comportamento Informacional.

Estabelecidos os conceitos de organicidade e de informação organizacional pública, avancemos no conceito de informação nas ciências sociais e humanas, a partir da visão de Capurro e Hjørland (2007). Os autores trazem à tona a noção de que a era da informação é também considerada a era do acesso. Nessa direção, complementam que “A mudança terminológica de sociedade da informação para sociedade do conhecimento sinaliza que o conteúdo, e não a tecnologia da informação, é o principal desafio tanto para a economia quanto para a sociedade em geral” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 174). Para reforçar a relevância do contexto informacional do ponto de vista gerencial, vemos que “Da perspectiva do gerenciamento de conhecimento, a informação é usada para designar peças isoladas de dados significantes que, quando integradas ao contexto, constituem o conhecimento” (GUNDRY, 2001; PROBST; RAUB; ROMHARD, 1999 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 174).

² Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1746> Acesso em: 13 jun. 2018.

Com base nessas rápidas reflexões, resumimos como alicerces desta seção três elementos (contexto, fluxo informacional e acesso à informação), que percebemos como importantes em ambientes organizacionais: a identificação e valorização dos contextos, como forma de dinamizar os fluxos informacionais nas organizações e oportunizar o acesso à informação. De início, vamos buscar no DeltCI³ o conceito de contexto:

[...] uma unidade agregadora de elementos materiais (um edifício, um ou mais aposentos quaisquer que constitui cenário para a ação info-comunicacional), tecnológicos (mobiliário, material de escritório, computadores com ou sem ligação à Internet, etc.) e simbólicos (o estatuto e os papéis desempenhados pelas pessoas ou atores sociais) que envolvem o(s) sujeito(s) de ação info-comunicacional através de momentos circunstanciais delimitados cronologicamente (situação).

Fundamentados na definição apresentada, é possível perceber a importância de referir-se ao contexto organizacional, seja o cenário, seja a tecnologia disponível, sejam os atores envolvidos, para então ser possível observar comportamentos e práticas informacionais influenciadas pelo contexto. Nessa abordagem, o contexto a ser considerado será o ambiente organizacional. Para Valentim (2010, p. 3), ambiente organizacional são os “espaços de interação entre pessoas, tecnologias e informação voltados aos objetivos organizacionais, isto é, os espaços de atuação responsáveis pela cotidiana dinâmica organizacional”. Essa dinâmica é

³ Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1701> Acesso em: 29 de maio de 2018.

formada por fluxos que podem ser dados e informação em diferentes suportes, em rotinas específicas no âmbito organizacional, que subsidiam a construção de conhecimento.

Segundo Buckland (*apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 191), a informação envolve aspectos da “informação-como-coisa”, ou seja, em sua forma tangível, com documentos e conhecimento registrado, que pode ser processado, e em fluxos; mas também envolve a “informação-como-conhecimento”, intangível, aquela que proporciona o ato de “tornar-se informado”. Na opinião de Carvalho e Longo (2002, p. 114), as organizações, sejam públicas, sejam privadas, “são criadas para atingir determinado fim; são compostas por pessoas que estão alocadas nos vários setores e necessitam do fluxo de informações internas e externas, para exercerem as suas funções”.

Nessa perspectiva, outra vertente relacionada ao âmbito organizacional diz respeito ao conceito de informação orgânica e não orgânica (proveniente da área arquivística). A orgânica é “aquela que é produzida e/ou recebida no âmbito de uma atividade” (TOGNOLI, 2012, p. 118). Já a não orgânica é definida como sendo “aquelas contidas em documentos bibliográficos, como as publicações e os materiais de referências, por exemplo” (TOGNOLI, 2012, p. 118).

No entanto, é preciso atentar para o fato de que as informações oriundas ou geradas nos ambientes se moldam a diferentes situações em um mesmo contexto. A informação é, assim, mutável. “Essa característica torna os ambientes organizacionais extremamente complexos quanto à geração, compartilhamento, acesso e uso de dados e informações” (VALENTIM, 2010, p. 17). A importância do contexto informacional como facilitador do fluxo das informações que circulam no ambiente organizacional é, portanto, o ponto central da discussão a seguir.

3 OS CONCEITOS DE SITUAÇÃO, CONTEXTO E AMBIENTE NO ÂMBITO DA GESTÃO E DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A intenção de investigar os ambientes organizacionais públicos parte do interesse em analisar esses ambientes fundamentados nas percepções dos seus servidores que tiveram acesso a conteúdos informacionais referentes à área de comportamento informacional, na disciplina Estudos do Comportamento Informacional, do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. De acordo com Pires e Macedo (2006, p. 83), “No contexto das organizações públicas, a luta de forças se manifesta entre o ‘novo e o velho’, isto é, as transformações e inovações das organizações no mundo contemporâneo ante uma dinâmica e uma burocracia arraigadas”. As organizações, portanto, os ambientes organizacionais, necessitam integrar inovações nos âmbitos administrativo, político e técnico para que haja, de fato, uma renovação nas ações desenvolvidas. Em vista disso, é necessário “conduzir a uma reflexão, onde se possa obter as melhores estratégias para descrever organizações públicas capazes de atingir seus objetivos, que consistem em serviços eficientes à sociedade” (PIRES; MACEDO, 2006, p. 83).

As ações desempenhadas em diferentes ambientes têm a potencialidade de fluir de forma mais ordenada, aproveitando os recursos existentes e cumprindo o objetivo de cada setor. Sabe-se que toda organização tem, em diferentes escalas, a necessidade de atender os critérios de busca, uso e compartilhamento de informações. Essas ações fazem parte do princípio norteador dos estudos do comportamento informacional. Para Cavalcante e Valentim (2010), comportamento informacional,

[...] é o termo que designa todas as atitudes e relações dos indivíduos com e para a informação, e está relacionado desde o surgimento de uma necessidade informacional até o momento em que o indivíduo supre essa necessidade, englobando no decorrer do processo, a busca, a disseminação, o compartilhamento e o uso da informação, ou seja, todas as atitudes e comportamentos em relação à informação (CAVALCANTE; VALENTIM, 2010, p. 162).

A respeito das necessidades informacionais, Calva González (2006), ao relacionarem o comportamento informacional à necessidade, defendem que, quando uma pessoa sente uma necessidade informacional, passa a ter um comportamento voltado para suprir essa lacuna. Para ele, “El comportamiento informativo se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento” (CALVA GONZÁLEZ, 2006, p. 102).

O autor aponta ainda uma diferença entre necessidade e comportamento, uma vez que associa o comportamento informacional ao estágio de busca da informação provocada pela necessidade. Portanto, o comportamento nasce de uma necessidade forte e persistente de informação para que o sujeito se motive a satisfazê-la. O autor complementa introduzindo a importância do contexto como facilitador do comportamento informacional, visto que o sujeito será influenciado pela familiaridade ou não com as fontes de informação disponíveis para suprir sua necessidade informacional. As necessidades de informação são, desse modo, percebidas pelo comportamento informacional que apresentam. O autor ainda acrescenta:

Pero no hay que olvidar que la necesidad de información puede manifestarse através de un comportamiento en la búsqueda de información. Considerando a éste como una actividad de una persona que está influenciada por un ambiente plagado de información (o mensajes) para satisfacer una necesidad percibida (CALVA GONZÁLEZ, 2006, p. 107).

Para Cavalcanti e Valentim (2010), há uma distinção entre comportamento de busca e comportamento de uso da informação. No comportamento de busca, o indivíduo utiliza meios necessários para alterar seu estado inicial de conhecimento. Já no comportamento de uso da informação,

[...] relaciona-se à seleção e ao processamento da informação, de modo a responder a uma questão, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação, resolver um problema, logo, no contexto organizacional, usar a informação está relacionado a uma ação (CAVALCANTE; VALENTIM, 2010, p. 165).

De modo a fomentar a discussão, Silva (2013, p. 24) define o comportamento informacional como “o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação”. O que destacamos a partir dessa definição é a importância de valorizar a situação e o contexto como elementos específicos em que as ações de comportamento informacional ocorrem, geralmente, em prol da resolução de uma necessidade de informação demandada. E assim,

No âmbito da criação de significado, necessidades cognitivas, reações emocionais e dimensões situacionais, as necessidades, busca e uso da informação são constantemente influenciadas pelo contexto no qual os indivíduos estão interagindo por meio de suas percepções e emoções (CAVALCANTE; VALENTIM, 2010, p. 165).

Nesse contexto, temos a seguinte assertiva referente à situação: “Em comportamento informacional identifica o estado circunstancial, temporário, de duração mais ou menos reduzida e contínua, que dá historicidade à ação informacional propriamente dita” (DELTCI)⁴ e uma série de situações que abarcam ações informacionais dos sujeitos forma um contexto. Todavia, complementar à definição de situação, Silva (2013, p. 47) traz à tona outro elemento, além do aspecto atrelado ao comportamento e à situação informacional, que é a situação infocomunicacional.

À vista disso, Silva (2013) explica que, nas situações informacionais, “uma pessoa, ou grupo recebe e busca informação”, mas em situações infocomunicacionais, “uma pessoa, ou grupo comunica informação, que o mesmo é dizer partilha sentido através da interação pessoal” (SILVA, 2013, p. 47). O autor complementa que ambas “são situação, ou seja, correspondem a uma ação ou tarefa humana limitada no espaço e no tempo, que começa e acaba ao fim de alguns segundos, minutos ou horas e que não é exatamente a mesma para todas as pessoas ou grupos” (SILVA, 2013, p. 47).

O contexto informacional no âmbito da Ciência da Informação já foi definido neste estudo. No entanto, é relevante complementar à definição de contexto outros aspectos

⁴ Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1761> Acesso em: 1 jun. 2018.

relacionados. Temos, então, de acordo com o DeltCI, o contexto podendo ser classificado como orgânico e efêmero. O contexto efêmero pode ser confundido com situação, uma vez que “possui uma variedade de graus que vão do mais accidental e volátil, como é o caso de um grupo de pessoas conhecidas que se encontram na rua a conversar (emitir e receber informação)” (DELTCI)⁵. Já o contexto orgânico, subdivide-se em institucional, representado por instituições públicas (o que é o foco deste texto) e privadas, e informal, quando não há, ou há muito pouco aparato burocrático.

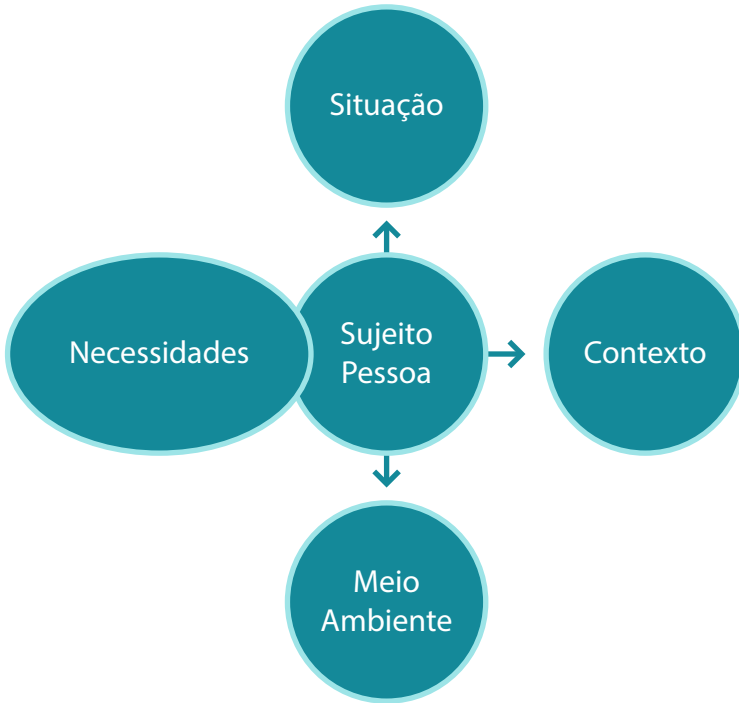
Nesse aspecto, Silva (2013) avança na discussão sobre situação e contexto e retoca a definição de contexto, retirando a efemeridade (característica de situações) e o reclassificando como orgânico e pré-orgânico. O pré-orgânico é caracterizado como conjunto de situações “em processo de metamorfose e é natural que surja um contexto ainda pouco orgânico, mas com sinais previsíveis de organicidade” (SILVA, 2013, p. 50).

Por fim, completando o ciclo, está o meio ambiente, definido como a “Expressão usada em modelos de comportamento informacional para significar a realidade política, económica, social e cultural que condiciona e envolve os contextos e situações comportamentais relativas ao fluxo e ao uso/reprodução de informação” (DELTCI)⁶. Ademais, a partir dos três elementos inseridos (situação, contexto e meio ambiente), Silva (2013, p. 56) recomenda como base conceitual dos estudos de comportamento informacional o exposto na Figura 1, a seguir.

⁵ Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1701> Acesso em: 1 jun. 2018.

⁶ Documento não paginado. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1735> Acesso em: 4 jun. 2018.

Figura 1 – A base conceitual nuclear para qualquer estudo de comportamento informacional



Fonte: Silva (2013, p. 56).

Considerando a Figura 1, a posição central pertence ao sujeito/pessoa, que demanda necessidades informacionais ou infocomunicacionais, associadas às respectivas situações, aos contextos ou ao meio ambiente. Esse cenário faz parte de uma base conceitual inerente aos estudos ligados à gestão da informação. Na proposta de Silva (2013, p. 22), existem as áreas nucleares da Ciência da Informação, “que convergem para a dimensão prática, profissional e interdisciplinar da Gestão

da Informação”, que são as áreas de produção, organização e representação, e comportamento informacional.

A gestão da informação, de acordo com Valentim *et al.* (2008, p. 187), é conceituada como

Um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento de fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

As ações de gestão da informação em um contexto organizacional têm como suporte o comportamento de busca e o uso de informações dos usuários internos (servidores), nomeadamente ligados às atividades de produção, organização e representação, já mencionadas anteriormente. Essas ações também estão ligadas aos usuários externos, a partir do uso de sistemas de registros de informação, catálogos etc.

Os pontos a seguir irão agregar informações às questões já discutidas neste estudo, às experiências ligadas à gestão da informação e ao comportamento informacional refletido nos artigos produzidos pelos alunos do mestrado profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento da UFRN, visto que as necessidades informacionais são colocadas à tona, tomando como base os modelos de comportamento informacional.

4 CONTEXTO DA DISCIPLINA ESTUDO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A partir do objetivo maior dos órgãos públicos, que é servir à sociedade, uma ação importante para alcançar esse objetivo é ter equipes qualificadas para que possam cumprir, em diferentes escalas, a fluidez dos processos e o livre acesso à informação. Uma forma de viabilizar a qualificação se dá por meio da inserção de servidores públicos em cursos de pós-graduação. O caso retratado neste estudo diz respeito ao curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, com base nos alunos, todos vinculados a órgãos públicos, que foram conduzidos a desenvolver percepções, avaliações e sugestões para seus ambientes de trabalho no decurso das disciplinas ministradas no referido curso, em especial, a que trata dos estudos do comportamento informacional.

Como forma de exemplificar a importância dos estudos de comportamento informacional em organizações públicas, será feita uma análise pontual de trabalhos produzidos pelos alunos da disciplina mencionada. Tomaremos como base de análise a proposta de Silva (2013) no que diz respeito ao meio ambiente, à situação e ao contexto, a partir de necessidades informacionais, bem como agregaremos à análise a utilização dos modelos de comportamento informacional apresentados nos trabalhos elaborados pelos alunos.

A referida disciplina é oferecida no Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento, pertencente ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento – PPGCI, sediado no Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. A área de concentração do PPGCI é Informação na Sociedade Contemporânea, e seu objetivo é “abordar as tendências em teorias, metodologias e práticas na Ciência da Informação. Neste

sentido, considera os problemas próprios da sociedade pós-industrial vinculados à produção, difusão, acesso e uso da informação e do conhecimento”⁷. Tem ainda como linha de pesquisa os estudos ligados à Gestão da Informação e do Conhecimento. A fundamentação para abordar tal área se justifica uma vez que

A Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações é a parte da Ciência da Informação que tem como objetivo a aplicação dos fundamentos, metodologias e práticas próprios da Ciência da Informação ao planejamento, desenho, implantação e avaliação de sistemas e unidades de informação adequadas às peculiaridades e características de cada organização e seu entorno (PPGIC, [2016?], grifo do autor)⁸.

Dentre os objetivos do curso, destacamos um que reflete o propósito em tratar de temas discutidos na formação dos alunos, que é o de “Formar profissionais e pesquisadores de alto nível capazes de aplicar os conhecimentos técnico-científicos adquiridos na solução de problemas e no desenvolvimento de produtos, processos ou serviços”⁹. Acreditamos, assim, que a partir da aquisição de novos conhecimentos é possível transformar

⁷ Informações da página do PPGIC. [2016?]. Disponível em: https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&id=9196. Acesso em: 12 jun. 2018.

⁸ Informações da página do PPGIC. [2016?]. Disponível em: https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&id=9196. Acesso em: 12 jun. 2018.

⁹ Informações colhidas na página do PPGIC. [2016?]. Disponível em: https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&id=9196. Acesso em: 12 jun. 2018.

positivamente um ambiente de trabalho, descobrindo novos fluxos, gerando novas ideias e retroalimentando os processos de trabalho.

A partir de então, nós nos aproximamos do ambiente informacional que resultou nessa abordagem teórica, que foi a disciplina Estudo do Comportamento Informacional (GIC0005), com 60 horas aula, componente optativo da estrutura curricular do PPGIC. A sua ementa trata dos seguintes temas:

Necessidade, busca e uso da informação no contexto organizacional. Modelos de comportamentos em relação à informação. A influência da cultura organizacional no comportamento informacional. O comportamento informacional frente às tecnologias da informação e comunicação. Competências para o uso da informação e do conhecimento para orientar a tomada de decisão¹⁰.

A disciplina tem como objetivos: compreender os fundamentos dos estudos de comportamento informacional à luz da Ciência da Informação; abordar os processos de busca, seleção/avaliação, uso e reprodução da informação em contextos organizacionais; e conhecer os principais modelos de comportamento de busca da informação. Tendo em vista esses objetivos, as aulas acontecem utilizando leituras e seminários para a absorção dos conteúdos de forma mais profunda, e tem como trabalho final a elaboração de um artigo a partir dos conteúdos apreendidos durante a disciplina.

Os alunos que cursam o mestrado são todos servidores públicos, em sua maioria pertencentes ao quadro da própria UFRN.

¹⁰ Informações colhidas na página do PPGCI. [2016?]. Disponível em: https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&id=9196. Acesso em: 12 jun. 2018

Além desses, há alguns outros frutos de convênios com outras universidades, e a Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte. Os artigos que serão alvo das análises representam a produção de duas turmas, especificamente nos semestres 2016.2 e 2017.2.

5 MODELOS DE COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO PRESENTES NO CONTEXTO ACADÊMICO

Nesta etapa do relato, serão apresentados os resultados de uma pesquisa empírica a partir dos modelos de comportamento informacional escolhidos pelos alunos para analisarem seus ambientes de trabalho, levando em consideração suas inquietações e/ou proposições de pesquisa. De modo geral, um modelo pode ser definido como “representações simplificadas e inteligíveis do mundo, que permitem vislumbrar características essenciais de um domínio ou campo de estudo” (SAYÃO, 2001, p. 83). Para o autor, um modelo serve “fundamentalmente para comunicar alguma coisa sobre o objeto da modelagem de forma a gerar um entendimento mais completo sobre a realidade” (SAYÃO, 2001, p. 83).

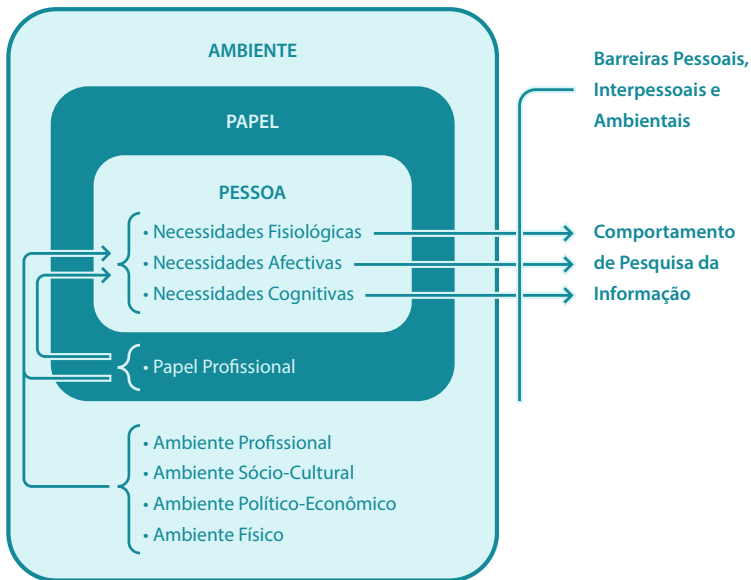
De acordo com Wilson (1981 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 90), “Um modelo de usuário deve começar com o modelo de organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual na procura por informação”. Em um abrangente artigo sobre modelos e modelizações em Ciência da Informação, Silva (2010) apresenta uma proposta do modelo eLit.pt, porém, antes, faz um vasto resgate conceitual sobre modelos. Especifica o enfoque na área de Ciência da Informação, a partir do modelo do comportamento social “que

consiste em substituir a complexidade de um sistema social por um sistema simplificado (modelo) que reproduziria o essencial do precedente” (SILVA, 2010, p. 2). O autor destaca a afinidade do uso de modelos no estudo do comportamento informacional, “uma vez que há uma base quantificável e prospectiva, e seguindo o imperativo metodológico de identificação e controlo das variáveis envolvidas (desde o meio ambiente à situação, passando pelo contexto)” (SILVA, 2010, p. 3).

Muitos são os modelos que tratam do comportamento de busca e uso da informação. No entanto, com base em González Teruel (2005) e Silva (2010), foram abordados os mais citados na literatura e apresentados em sala de aula para os alunos. Além dos elencados para a disciplina, os alunos contribuíram com a apresentação de outros modelos, aumentando o leque de exposições. Assim, temos o primeiro destaque para Wilson (1981, 1987), com dois dos seus modelos (SILVA, 2010). O primeiro a ser apresentado trata da motivação para busca de informação (1981), que representa uma das primeiras intenções em estabelecer um modelo de investigação baseado nas necessidades e usos da informação.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) fazem uma análise do modelo exposto na Figura 2, a seguir, colocando que muitos fatores interferem na busca por uma informação. Não basta ter uma necessidade afetiva ou cognitiva para iniciar o processo. Isso é caracterizado no modelo como as barreiras pessoais, interpessoais e ambientais.

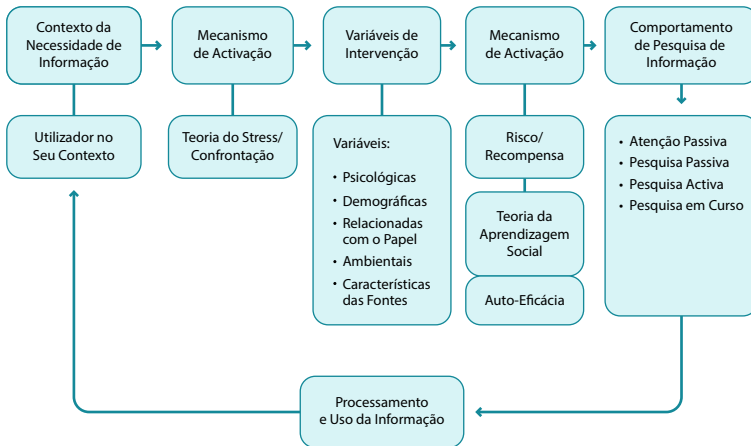
Figura 2 – Motivação para busca de informação de Wilson, 1981.



Fonte: Silva (2010).

Em 1997, Wilson admitiu que seu primeiro modelo de comportamento informacional necessitava de uma revisão e expansão, “para proporcionar um marco de referência mais efetivo para o estudo da conduta informativa” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 100). Nesse sentido, ele propõe o modelo denominado “Comportamento de busca de informação”, conforme Figura 3.

Figura 3 – Comportamento de busca da informação – Wilson (1997)

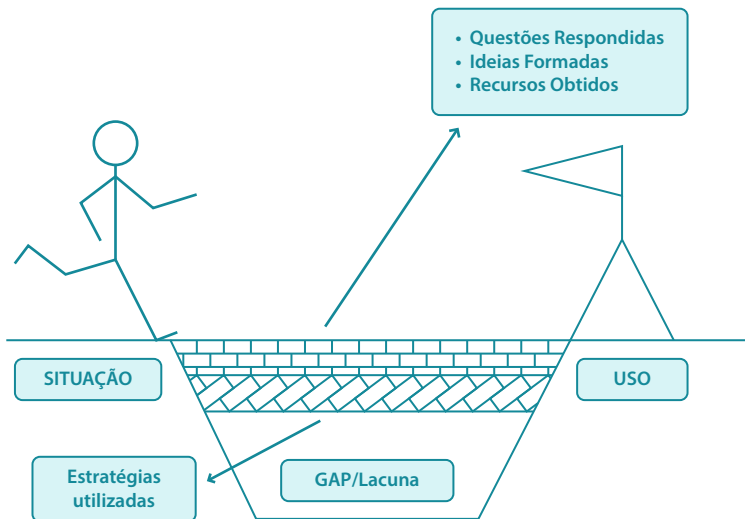


Fonte: Silva (2010).

No modelo apresentado na Figura 3, três pontos se destacam em relação ao anterior, a saber: os mecanismos de ativação, com a teoria do stress/confrontação, em que Wilson afirma que “um estado de carência de informação é uma situação de stress caracterizada pela incerteza e pela frustração” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 101); as variáveis de intervenção, também encaradas como barreiras, que podem condicionar um posterior comportamento informacional; e por fim, outra etapa do mecanismo de ativação que é a teoria do risco/recompensa e a teoria da autoeficácia. Nesse caso, a teoria do risco/recompensa parte do pressuposto de que “se um alto risco é associado com uma alta recompensa, apenas a recompensa diminuirá o risco” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 101). Já a teoria da autoeficácia refere-se às habilidades de uma pessoa para executar uma atividade informacional.

Na sequência, traremos Brenda Dervin com a teoria denominada Sense-Making (1992), Figura 4, em que o conceito de necessidade de informação toma como base as mudanças próprias dos seres humanos em relação às situações cotidianas. Dessa forma, uma situação de necessidade de informação é caracterizada pela ausência de sentido ou de significado, de modo que o indivíduo deve atribuir um novo significado a cada nova lacuna de informação. A ideia que predomina é a de uma descontinuidade, um vazio cognitivo (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Figura 4 – Metáfora do Sense-Making de Dervin



Fonte: Silva (2010).

O modelo a seguir (Quadro 1) é o de análise da conduta de busca de informação proposto por David Ellis em 1989. Inicialmente, o modelo foi desenhado para estudar a conduta de

busca de informação a partir de um grupo de cientistas sociais, em um contexto acadêmico. González Teruel (2005) explica que Ellis percebeu que “existem diversas características na conduta do indivíduo quando busca informação que podem construir padrões, mais ou menos generalizados e que podem ser utilizados como recomendação para o desenho e avaliação de sistemas de recuperação da informação” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 109).

Para tanto, apresenta inicialmente um modelo contendo seis etapas, quais sejam: *starting* (começo), *chaining* (encadeamento), *browsing* (exame de visualização), *differentiating* (diferenciação), *monitoring* (acompanhamento ou vigilância) e *extracting* (extração). De acordo com Silva (2010), as características elencadas pelo autor não são consideradas etapas, e sim “aspectos comportamentais que podem manifestar-se em diversas sequências, com diferentes pessoas ou com uma só pessoa, em diversos momentos” (SILVA, 2010, p. 35). González Teruel (2005) relata que Ellis, Cox e Hall, a propósito da realização de outra pesquisa sobre o estudo da conduta de busca de informação por químicos e físicos, acrescentam mais duas características ao modelo: *verifying* (verificação) e *ending* (finalização).

Quadro 1 – Características da conduta de busca da informação proposto por Ellis

CARACTERÍSTICA	EXEMPLO
Starting (Começo)	Identificação de fontes de interesse através de contactos pessoais
Chaining (Encadeamento)	Sequência de citações e referências no <i>Science Citation Index</i>
Browsing (Exame ou Visualização)	Revisão de sumários do <i>Current Contents</i>
Differentiating (Diferenciação)	Seleccção de referências surgidas nos <i>core journals</i> de uma disciplina
Monitoring (Acompanhamento ou Vigilância)	Subscrição de um Serviço de Difusão Selectiva
Extracting (Extração)	Busca sistemática em bibliografia especializada

Fonte: Silva (2010).

Ao analisar o modelo proposto por Ellis, Cox e Hall (1993), Wilson o redesenhou, dividindo-o em dois planos, como apontou Silva (2010, p. 35): um plano de “micro-análise de conduta de busca (começo, encadeamento, extração, verificação e fim); e outro de macro-análise da conduta em geral (exame, acompanhamento e diferenciação)”. Com o objetivo de “analisar o comportamento de busca e uso de informação por parte de indivíduos leigos na área de saúde”, Tabosa e Pinto (2016, p. 226) apresentaram as ampliações encontradas na literatura sobre modelo de Ellis. Dessa forma, acrescentam, às oito já mencionas, a personalização (relacionada à customização da informação pelo usuário) proposta por Crespo

(2005 *apud* TABOSA; PINTO, 2016); a transcrição (transcrever dados e informações) por Barros (2008 *apud* TABOSA; PINTO, 2016), e propuseram mais uma categoria, sendo ela o compartilhamento (TABOSA; PINTO, 2016).

O modelo de comportamento de busca e uso da informação, denominado por Tabosa e Pinto (2016) como modelo ampliado de Ellis, foi apresentado pelos autores com um total de onze características: inicialização, encadeamento, navegação, diferenciação, monitoramento, extração, verificação, finalização, personalização, transcrição e compartilhamento. Nessa direção, os autores justificam que

[...] se faz importante manter as atuais onze categorias do modelo ampliado de Ellis, para que ele tenha o potencial de fornecer uma visão mais abrangente da realidade sobre o comportamento informacional de quaisquer grupos e tipologias de usuários de informação em qualquer área do conhecimento (TABOSA; PINTO, 2016, p. 235).

Essa amplitude de ambientes de pesquisa foi exemplificada por Cunha, Amaral e Dantas (2016, p. 106) ao destacarem a força do modelo de Ellis “ter como base pesquisas empíricas e ter sido testado em estudos posteriores no contexto de uma empresa de engenharia”.

Na sequência de apresentação dos modelos selecionados para este estudo, temos o de processo de busca da informação ou *Information Search Processo* – ISP, proposto por Carol Kuhlthau, com base no processo construtivista – *Constructive Process Approach*. De acordo com González Teruel (2005, p. 112), nesse modelo, a busca de informação “pode ser vista como um processo de construção em que os usuários progridem desde a incerteza ao

conhecimento”. A incerteza é, portanto, um estado cognitivo que frequentemente causa ansiedade e falta de confiança.

De acordo com González Teruel (2005) e Silva (2010), o modelo de Kuhlthau (Quadro 2) é complementar ao de Ellis, e “capta os estágios, ou etapas de um processo em que é possível sublinhar a sequência de características em diversos níveis: afetivo (sentimentos), cognitivo (pensamentos) e físico (ações)” (SILVA, 2010, p. 36). É, portanto, por meio de um padrão comum que se explicam as experiências dos usuários em relação à busca por informação. Considerando os níveis afetivo, cognitivo e físico, é possível avançar nas etapas de iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção e apresentação.

Quadro 2 – Processo de busca de informação de Kuhlthau

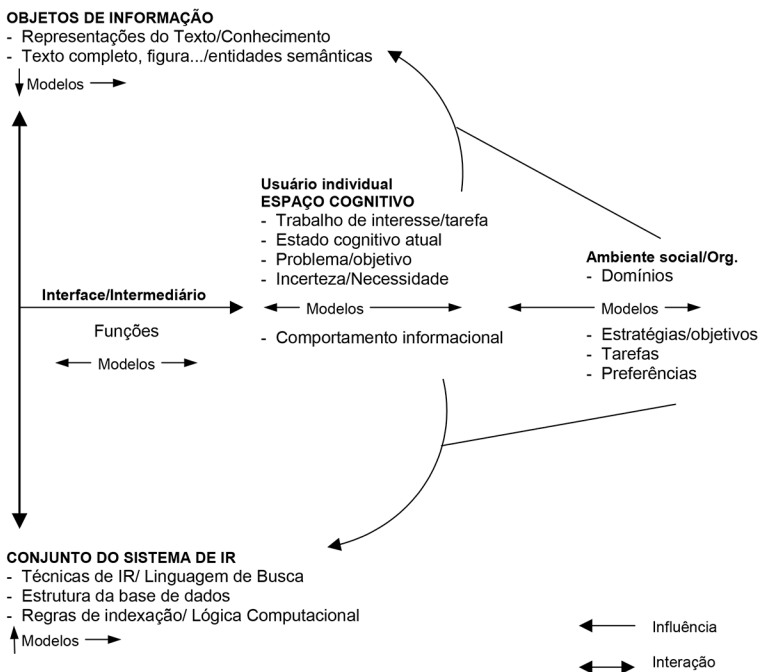
ETAPAS EN ISP	SENTIMENTOS	PENSAMENTOS	ACÇÕES	TAREFAS
1. Iniciação	Incerteza	Consideração geral do problema informativo a resolver	Busca de informação básica	Reconhecer
2. Selecção	Optimismo	Consideração dos interesses pessoais e dos requisitos do projecto		Identificar
3. Exploração	Confusão, frustração, dúvida	Busca do possível foco do projecto	Busca de informação exhaustiva	Investigar
4. Formulação	Clareza	Busca da perspectiva final que se dará ao projecto		Formular
5. Colecção	Orientação	Incremento do interesse	Busca de informação precisa	Recolher
6. Apresentação	Satisfação	Assunção dos aspectos-alvo de busca		Completar

Fonte: Silva (2010).

Há, na literatura, a comparação entre os modelos de Ellis (1989) e o de Kulthau (1991), a partir da visão de Wilson (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2016). Nessa comparação, destaca-se que a maior diferença é que no modelo de Ellis há uma liberdade de seguir ou não a sequência dos elementos de comportamento (entre o começo e a extração), enquanto que Kulthau estabelece uma sequência crescente entre as etapas de início até a apresentação.

A seguir (Figura 5), teremos o modelo cognitivo do processo de recuperação da informação de Ingwersen (2002). De acordo com Garcia (2007), esse modelo “concentra-se em identificar os processos de cognição que podem ocorrer em todos os elementos de processamento de informação envolvidos” (GARCIA, 2007, p. 107). O autor explica ainda que Ingwersen “traz o sistema de recuperação da informação dentro de seu modelo, sugerindo que um modelo amplo de comportamento de busca de informação deve incluir o sistema que aponte aos objetos informacionais que podem ser de interesse ao pesquisador/usuário” (GARCIA, 2007, p. 107).

Figura 5 – Modelo cognitivo do processo de recuperação da informação de Ingwersen



Fonte: Garcia (2007).

No modelo da Figura 5, há um panorama global de representação do processo de recuperação da informação. Garcia (2007) assinala que as variáveis propostas por Ingwersen abrangem o ambiente social, o sistema de recuperação da informação, os objetos informacionais, o intermediário e o usuário.

Por fim, no espaço cognitivo, dedicado ao usuário individual, Ingwersen o divide em quatro componentes: necessidade de informação; espaço do problema; estado cognitivo atual e domínio de interesse/tarefa de trabalho. Assim,

A necessidade de informação é caracterizada pela habilidade de um usuário expressar especificamente o que ele gostaria de recuperar, de um sistema de informação, durante uma busca em particular.

Já o espaço do problema é definido em termos da incerteza do usuário com respeito à sua busca. Pode ser pensado como a lacuna entre o que o usuário conhece (estado cognitivo atual) e sua habilidade para expressar uma necessidade de informação.

O estado cognitivo atual é definido como o que um usuário conhece (ou pelo menos pensa que sabe) em um determinado ponto no tempo, e é caracterizado pela certeza de tal conhecimento.

Por fim, o domínio do interesse/tarefa de trabalho é o conjunto de fatores sociais e ambientais nos quais um usuário busca informação. Estes fatores tendem a ser naturalmente estáticos, de acordo com Ingwersen (2002). Exemplos são projetos como as dissertações ou ‘papers’ que requerem pesquisas de base e ambientes sociais como universidades e/ou faculdades (GARCIA, 2007, p. 111).

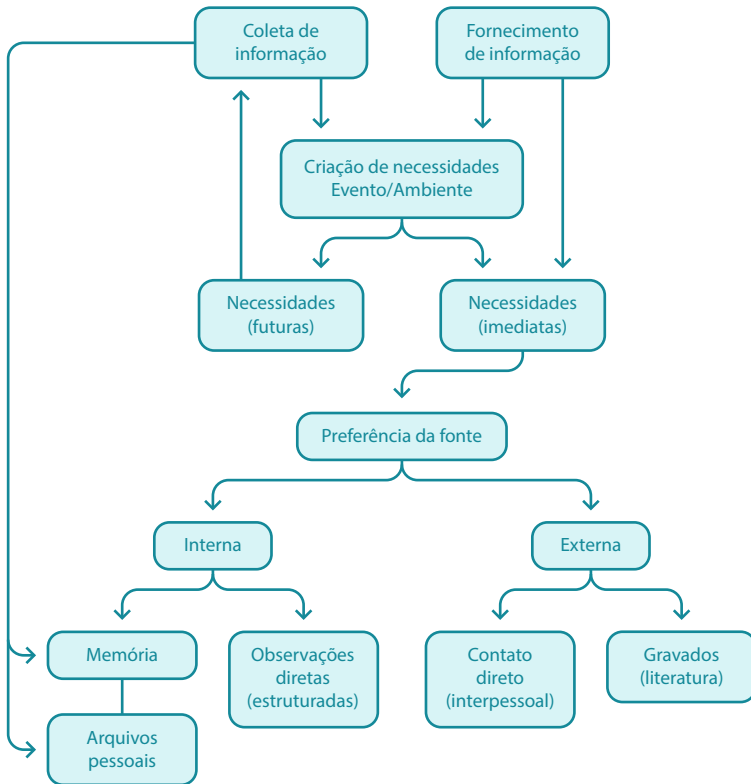
A proposta é que, no modelo, haja uma fluidez entre todos os elementos que compõem um sistema de recuperação da informação, por meio das suas estruturas cognitivas e das transformações ocorridas no processo.

Na sequência, traremos de forma mais sucinta os modelos relacionados ao comportamento informacional que surgiram como alternativa de uso nos trabalhos finais dos alunos. Desse modo, abordaremos os três últimos modelos relacionados ao comportamento informacional, que são: o de procura por informação (KRIKELAS, 1983), o de busca de informação por profissionais (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996) e o de Choo (2003).

O modelo de procura por informação (Figura 6), proposto por Krikelas, em 1983, é simples, com setas em uma só direção e sem retroalimentação dos fluxos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). A incerteza é um ponto motivador da procura por informação, seja na mente da própria pessoa, seja na de outras, e duas ações dão início ao processo de busca: coleta e fornecimento de informação.

Quando surge uma necessidade de informação, os indivíduos buscam fontes de acordo com suas preferências. Teruel (2005) define que as fontes internas são aquelas armazenadas na memória ou nos arquivos pessoais formados na coleta de informações, ou ainda a partir de observações diretas do indivíduo. Já as fontes externas são as informações registradas, ou pessoas como fonte de informação. Para Krikelas, o modelo deve ser adaptado a toda situação do cotidiano e não é exclusivo a profissões. Os indivíduos são, em relação à difusão de informação, receptores e também disseminadores de informação.

Figura 6 – Modelo de procura por informação – Krikelas (1983)



Fonte: Cunha, Amaral e Dantas (2015).

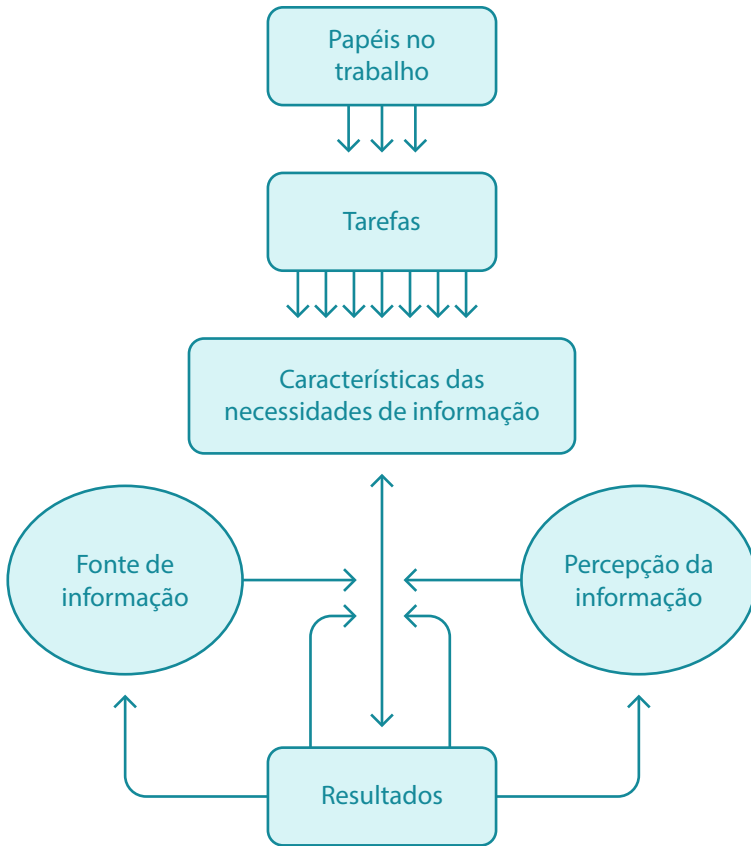
Já o modelo apresentado por Leckie, Pettigrew e Sylvain (Figura 7), em 1996, assemelha-se ao proposto por Krikelas. Contudo, o foco principal são os profissionais. Esse modelo surgiu a partir de estudos dos hábitos informativos de engenheiros, advogados e de profissionais de saúde (enfermeiros, médicos e dentistas). Depois de testado amplamente, os autores concluíram que é possível adaptá-lo a qualquer profissão.

De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 123), o modelo inclui “o contexto, frequência, previsibilidade, importância e complexidade da situação da necessidade. Sua ênfase está nos fatos da vida no trabalho, crenças e atitudes”. Essa característica clara do modelo torna-o limitado a profissões, distanciando-o da informação cotidiana.

A esse respeito, destacamos um dos tópicos mencionados por Teruel (2005, p. 123) ao citar Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) sobre a utilidade do modelo:

Puede servir de marco de referencia para diseñar estudios de la conducta informativa de los profesionales de tal manera que cada uno de los aspectos están lo suficientemente delimitados como para guiar la obtención y análisis de datos empíricos.

Figura 7 – Modelo de busca de informação de profissionais – Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996)



Fonte: Cunha, Amaral e Dantas (2015).

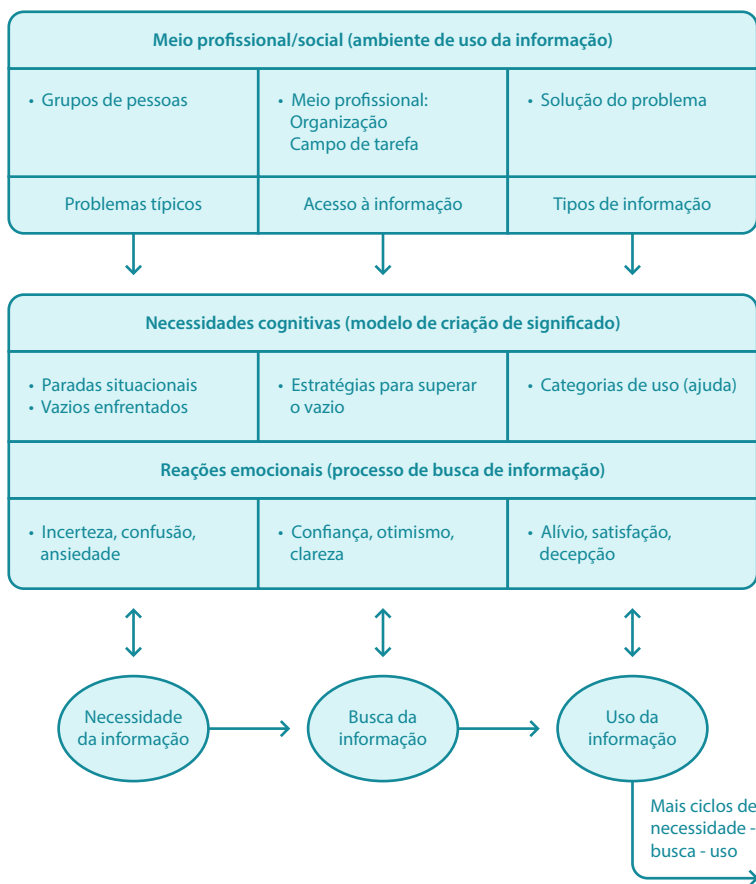
Por fim, temos o modelo de uso da informação (Figura 8), de Choo (2003). Nele, as necessidades de informação são divididas em necessidades cognitivas, reações emocionais e dimensões situacionais. De acordo com Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 131), “A necessidade de informação é filtrada pelos diversos níveis de

consciência do indivíduo, do visceral ao consciente e ao formal”. A necessidade é, portanto, o ponto inicial de um comportamento voltado para a busca de informação.

De forma sucinta, para Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 13), três propriedades da busca e do uso da informação são destacadas no modelo de Choo (2003):

a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação e c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada sob um dado assunto.

Figura 8 – Modelo de uso da informação de Choo (2003)



Fonte: Cunha, Amaral e Dantas (2015).

Após a exposição dos modelos, inicialmente apresentados em sala de aula, ou sugeridos pelos próprios alunos, parte-se para a análise dos artigos sobre comportamento informacional, sob dois pontos de vista: um explícito, que diz respeito aos modelos

de comportamento informacional; e um implícito, sobre a relação deles com o meio ambiente informacional, a situação e o contexto presentes nos relatos.

6 ANÁLISE DO MEIO AMBIENTE, DA SITUAÇÃO, DO CONTEXTO E MODELOS DE COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Como forma de ilustrar o uso de modelos de comportamento informacional em ambientes organizacionais, iremos identificar os objetivos traçados e os modelos escolhidos para viabilizar seu alcance, presentes nos trabalhos acadêmicos dos alunos da disciplina Estudo do Comportamento Informacional. A princípio, o meio ambiente que envolve as situações e os contextos é representado pelo Estado do Rio Grande do Norte, principalmente no seu aspecto político, social e cultural. Em se tratando do contexto, são todos organizacionais, formais, referentes à área de educação, no caso da UFRN e também referente ao poder legislativo, exemplificado pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte.

No entanto, há de se fazer uma subdivisão em relação à UFRN, percebendo esta como um megacontexto, tendo em vista os diversos contextos para o desenvolvimento das ações infocomunicacionais, representados por centros acadêmicos (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA, Centro de Ciências Exatas e da Terra – CCET, Centro de Biociências – CB, Centro de Educação – CE, Centro de Ciências da Saúde – CCS), Pró-Reitoria de Graduação – Prograd, Hospital Universitário Onofre Lopes

– HUOL, Biblioteca Central Zila Mamede – BCZM representada pelo Laboratório de Acessibilidade e Bibliotecas Setoriais pertencentes aos centros acadêmicos já mencionados, além do Setor de Revisão da Secretaria de Educação a Distância – SEDIS e do Museu Câmara Cascudo, todos pertencentes à UFRN.

Identificados o meio ambiente e os contextos relacionados à disciplina Estudo do Comportamento Informacional, importante se faz sinalizar as situações atribuídas por cada aluno no decorrer da disciplina. Entendendo que “cada contexto orgânico compreende um número ilimitado de situações e é dentro destas que se desenrolam as atitudes e as necessidades comportamentais dos sujeitos face à informação” (DELTICI); vamos relacionar os contextos às situações retratadas nos artigos da disciplina, representados pelos objetivos de cada um. A partir dos objetivos traçados, um ou mais modelos de comportamento informacional foram usados para refletir de forma diagnóstica sobre as situações cotidianas ligadas aos contextos organizacionais.

Para facilitar a visualização, a relação entre contexto, situação e modelo será descrita no Quadro 3, separadamente entre os semestres 2016.2 e 2017.2.

Quadro 3 – Relação entre meio ambiente, contexto, situação e modelo – turma 2016.2

Meio Ambiente	Contexto	Situação	Modelo
Rio Grande do Norte	UFRN – Revisão de literatura/Estudo teórico	Comparar dois modelos de busca de informação	<i>Informations Search Process</i> -ISP de Carol Kuhlthau e Modelo de conduta de busca da informação de Ellis
Rio Grande do Norte	UFRN – Revisão de literatura/Estudo teórico	Demonstrar como a transferência de informação é considerada em modelos de comportamento informacional	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981) e Modelo de procura por informações de Krikelas (1983)
Rio Grande do Norte	UFRN – Hospital Universitário Onofre Lopes	Analisar o comportamento informacional dos gestores da Gerência Administrativa do Hospital Universitário Onofre Lopes	Modelo de conduta de busca da informação ampliado de David Ellis
Rio Grande do Norte	UFRN – Secretaria de Educação a Distância – SEDIS	Analisar como os profissionais do Setor de Revisão da SEDIS buscam informações para dar qualidade à produção do material didático	<i>Informations Search Process</i> -ISP de Carol Kuhlthau e o Modelo de construção de sentido Brenda Dervin
Rio Grande do Norte	UFRN – Centro de Ciências Exatas e da Terra – CCET e Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC	Analisar a necessidade informacional sobre orçamento dos gestores do Centro de Ciências Exatas e da Terra – CCET	Modelo de uso da informação proposto por Choo (2003)

Rio Grande do Norte	UFRN – TV Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (TVU/UFRN)	Analisar o comportamento informacional dos estudantes de comunicação que atuam como bolsistas da redação de jornalismo da TVU/Notícias	Modelo de conduta de busca da informação ampliado David Ellis
Rio Grande do Norte	UFRN – Laboratório de Acessibilidade (LA)	Estudar o comportamento informacional do estudante com Necessidades Educação Especiais (NEE)	Modelo <i>Sense-Making</i> de Brenda Dervin
Rio Grande do Norte	UFRN – Museu Câmara Cascudo	Análise do comportamento de necessidade, busca e uso de informação dos usuários que lidam com as informações sobre a Coleção de Etnologia do Museu Câmara Cascudo	Modelo de conduta de busca da informação ampliado David Ellis
Rio Grande do Norte	UFRN-Biblioteca Setorial CCSA e Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas-SIGAA	Conhecer as necessidades informacionais e lacunas percebidas pelos usuários durante a indicação de material informacional para compras no SIGAA	Modelo <i>Sense-Making</i> de Brenda Dervin
Rio Grande do Norte	UFRN- Coordenação do Curso de Pedagogia Presencial do Centro de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte	Analisar o comportamento informacional dos alunos de Pedagogia Presencial, evidenciando as necessidades de informação sobre o estágio não obrigatório e as fontes de busca utilizadas	Modelo <i>Sense-Making</i> de Brenda Dervin

Rio Grande do Norte	UFRN-Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas-SIGAA	Comportamento informacional de alunos de graduação no portal discente do SIGAA da UFRN	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)
Rio Grande do Norte	UFRN-Biblioteca Setorial do Centro de Biociências	Analisar o comportamento informacional dos usuários em relação à necessidade, à busca e ao uso das fontes de informações	Modelo <i>Sense-Making</i> de Brenda Dervin

Fonte: elaborado pelos autores.

Os trabalhos da disciplina Estudo do Comportamento Informacional referente à turma 2016.2 refletiram, a partir da análise feita, situações relacionadas ao ambiente organizacional aliando a isso suas inquietações, ou ainda estudos teóricos voltados à temática de investigação no mestrado. Nesse sentido, é possível perceber, no Quadro 3, que todos os ambientes organizacionais pertencem ao Estado do Rio Grande do Norte. Em relação ao contexto organizacional, referem-se à UFRN, independentemente de ocuparem o espaço dentro ou fora do campus central. As funções representadas por cada contexto variam, desde bibliotecas, hospital universitário, centros acadêmicos, programas de notícias, sistemas automatizados de gestão acadêmica ou administrativo, museu, programa de notícias via internet, além de estudos teóricos.

A escolha do modelo teve ligação direta com as situações apresentadas, refletidas nos objetivos a ser alcançados. O que ficou claro a partir das situações explicitadas foi a valorização das pessoas que usam os recursos infocomunicacionais nos ambientes e contextos descritos, a partir de alertas diagnósticos em busca de resolução de problemas. Para tanto, recorreram-se

aos modelos de comportamento informacional para moldar o percurso a ser percorrido.

Em ordem decrescente, apresentaremos os modelos mais utilizados pelos alunos durante a elaboração de suas pesquisas. O primeiro deles é o de Brenda Dervin, com o modelo de construção de sentido ou *sense-making* no qual houve cinco ocorrências. As situações eleitas foram todas testadas por meio de pesquisa empírica, utilizando questionário como instrumento de coleta de informações. Lacuna informacional, necessidade de uso e busca por informação foram as questões mais investigadas.

Em seguida, o modelo de conduta de busca de informação de David Ellis foi escolhido por quatro alunos para alcançar os objetivos traçados. Na pesquisa empírica, observação participante e aplicação de questionário foram os instrumentos utilizados para obter informações condizentes com as etapas características do modelo de Ellis. Por se adequar a vários tipos de situação, é possível perceber que os contextos de aplicação do modelo de Ellis variaram bastante, sendo aplicado a gestores em um hospital universitário, a estudantes de jornalismo, a pesquisadores de museu universitário, ou até mesmo como estudo comparativo entre modelos.

Na sequência, temos o modelo ISP de Carol Kulhthau escolhido por dois alunos para refletir sobre contextos específicos. O primeiro relacionado à busca de informação para dar qualidade a materiais didáticos, levando em consideração os níveis afetivo, cognitivo e físico (em uma visão comparativa com o modelo *sense-making* de Dervin); e o outro uso foi em uma abordagem teórica também comparativa, mas, dessa vez, com o modelo de conduta de busca de Ellis.

A prática de juntar dois modelos para refletir sobre uma situação foi percebida em três trabalhos ao todo, sendo eles os dois casos anteriormente descritos e mais um em que foi usado o

modelo de comportamento informacional de Wilson, comparado ou complementado com o modelo de procura por informação proposto por Krikelas. Ao tratar da transferência de informação, o aluno justificou um estudo comparativo entre os modelos de Wilson e Krikelas, uma vez que em ambos apresentam a transferência de informação como uma etapa, mesmo que, para Krikelas, surja de forma implícita.

Por fim, temos a representação do modelo de uso da informação proposto por Choo (2003) para analisar o comportamento de uso da informação por gestores, a partir de um portal administrativo. Na continuidade da pesquisa, vejamos o Quadro 4 relacionado à turma 2017.2.

Quadro 4 – Relação entre meio ambiente, contexto, situação e modelo – turma 2017.2

Meio Ambiente	Contexto	Situação	Modelo
Rio Grande do Norte	UFRN –Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL	Descrever o comportamento informacional dos profissionais farmacêuticos de modo a compreender como realizam a busca da informação e a aplicação no cotidiano de seu trabalho	Modelo de busca de informações de profissionais – Leckie <i>et al.</i> (1996)
Rio Grande do Norte	UFRN –Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde/ BS/CCS	Identificar o comportamento informacional dos usuários na busca da informação em bases de dados	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)
Rio Grande do Norte	UFRN – Cursos de pós-graduação de Educação e Engenharia de Produção	Como os alunos suprem a lacuna informacional quanto à normalização de seus trabalhos acadêmicos	Contexto de procura por informação de Wilson (1981)

Rio Grande do Norte	UFRN – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos –SIPAC	Necessidades informacionais de servidores técnico administrativos no que tange à área de Processos da aba Protocolo, do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)
Rio Grande do Norte	UFRN –Assessoria Técnica da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	Identificar lacunas informacionais (gaps) nos procedimentos de busca e uso da informação pelos servidores da Assessoria Técnica da PROGRAD no atendimento de demandas de acesso à informação	Modelo <i>Sense-Making</i> de Brenda Dervin
Rio Grande do Norte	UFRN –Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (Facisa) Campus Natal e Santa Cruz	Analisar o nível de embargo pelos alunos na Biblioteca Digital de Monografia entre a Facisa e o campus Natal	Modelo de necessidade e procura por informação de Wilson
Rio Grande do Norte Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte – AL/RN	Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte AL/ RN – Coordenadoria de Recursos Humanos	Identificar a existência de barreiras na busca e no uso de informações	Modelo de comportamento informacional de Wilson com as categorias do modelo de David Ellis

Fonte: elaborado pelos autores.

Usando a mesma forma de análise, é possível perceber, no Quadro 4, um número menor de pesquisas, o que é condizente com o tamanho da turma). Em relação ao meio ambiente organizacional, permanece o mesmo meio ambiente, no caso, o Rio Grande do Norte; e em relação ao contexto organizacional, apenas um não pertence à UFRN, mas à Assembleia Legislativa,

sendo esse o cenário para o desenvolvimento da pesquisa. Os contextos pertencentes à UFRN variam, com representação do hospital universitário, das bibliotecas setoriais, do sistema integrado de administração, patrimônio e contratos, da Pró-reitoria de Graduação e da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi.

Há uma predominância de estudos que utilizaram o modelo de comportamento informacional proposto por Wilson para suas investigações. As pesquisas envolvem o comportamento informacional dos usuários de biblioteca especializada no uso de base de dados; lacuna informacional de alunos de pós-graduação em relação à normalização de trabalhos acadêmicos; necessidades informacionais de servidores técnico-administrativos no uso do SIPAC; necessidade de procura por informação, a partir de um situação específica de embargo de monografias, dificultando, assim, o livre acesso às informações produzidas; e, por fim, a identificação de barreiras na busca e no uso de informações.

Outro modelo usado foi o *sense-making*, de Brenda Dervin, para a identificação de lacunas informacionais de servidores públicos. A metodologia utilizada foi a pesquisa documental a fim de identificar demandas informacionais e, em seguida, realizar análise de casos com base em amostras, utilizando as etapas do modelo (situação, lacuna informacional (gap)/estratégias utilizadas, e uso da informação).

O modelo de David Ellis foi escolhido, com o de Wilson, para identificar a existência de barreiras na busca e no uso de informações por servidores públicos. A metodologia aplicada recorreu ao discurso do sujeito coletivo, como forma de obter uma representatividade da categoria de sujeitos, nomeadamente os servidores da coordenação de recursos humanos da Assembleia Legislativa. Para tanto, recorreu-se a entrevistas, à luz das etapas atualizadas do modelo de Ellis.

Por fim, temos mais uma representação do hospital universitário, a partir da adoção do modelo de busca de informações de profissionais proposto por Leckie *et al.* (1996). A situação destacada se relaciona ao comportamento de busca e uso da informação dos profissionais farmacêuticos no cotidiano de seu trabalho. O modelo escolhido é restrito a profissionais e tem como principal foco a representação do comportamento informacional no cotidiano do trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao resgatar o objetivo inicial desta discussão, percebemos que nos debruçar sob estudos de comportamento informacional em contextos organizacionais é um passo importante para incorporar práticas de gestão da informação no cotidiano organizacional. Nesse processo, diferentes situações informacionais foram apresentadas, desfiando em cada linha de ligação entre elas ações infocomunicacionais que afetam o desenvolvimento organizacional, seja a partir de usuários externos no uso de sistemas ou na base de dados, seja na organicidade das instituições, a partir dos fluxos desenvolvidos pelos sujeitos que compõem a organização.

Se formos resgatar a definição de Silva (2013, p. 24) sobre comportamento informacional, temos como sendo “o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação”, e entendendo que o meio ambiente condiciona e envolve os contextos e as situações, é possível perceber que eles foram bem definidos e reconhecidos pelos alunos como passos

importantes para investigar necessidades, usos e busca de informação como parte natural de toda organização.

A informação, independentemente dos contextos e das limitações, como apresentada por Capurro e Hjørland (2007), é compreendida pelas situações evidenciadas na análise dos artigos dos alunos da disciplina Estudo do Comportamento Informacional. Foi percebido ainda o sentido de organicidade como uma ação consciente, que ocorre em contextos orgânicos formais. Os trabalhos refletiram, em maior ou menor escala, questões que abordavam fluxos informacionais, transferência de informação, lacunas informacionais e comportamento de busca e uso de informações de acordo com os seus contextos organizacionais. A prática de gestão de informação, aliada à percepção de que o usuário – seja interno, seja externo à organização – é peça fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais, mostrou que independentemente dos contextos revelados, houve a internalização das práticas informacionais como elemento comum a todas as organizações.

Isso posto, acreditamos que as organizações que investem na educação continuada de seus servidores, enriquecem muito além de dividendos explícitos. Nesse caso, viabilizam por meio de seus servidores, o alcance do objetivo fim de toda organização pública, que é servir à sociedade com qualidade e respeito. O exercício de analisar os artigos dos alunos da disciplina Estudo do Comportamento Informacional, à luz de conceitos-chave das áreas de Gestão da Informação e Comportamento Informacional, mostrou que é possível introduzir, no âmbito organizacional público, ações de reflexão sobre as práticas laborais a partir da valorização do recurso “informação” no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

CALVA GONZÁLEZ, J. J. **Las necesidades de la información:** fundamentos teóricos y métodos. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006. 286p.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 13 jun. 2018.

CARVALHO, E. L. de; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL, **Informação e Informação**, v. 7, n. 2, p. 103-133, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1703/1454>. Acesso em: 10 jun. 2018.

CAVALCANTE, L. de F. B.; VALENTIM, M. L. P. Relações entre modelos mentais e comportamento informacional. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 157-169.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero**, v. 10, n. 4, p. A03-0, 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/8248>. Acesso em: 9 jul. 2018.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a Organização da Informação. 2007. 139 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília. 2007.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y uso de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gojón: Ediciones Tréa, 2005. 181p.

PIRES, J. C. de S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 81-105, jan./fev. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n1/v40n1a05.pdf>. Acesso em: 29 maio 2018.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação – abstração e método científico. **Ciencia da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2018.

SILVA, A. M. da. Ciência da informação e comportamento informacional: enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. **Prisma.com**, n. 21, 2013. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/1945/3195> Acesso em: 14 jun. 2018.

SILVA, A. M. da. Modelos e modelizações em Ciência da Informação: o modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. **Prisma.com**, n. 13, 2010. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/785> Acesso em: 14 jun. 2018.

TABOSA, H. R.; PINTO, V. B. Caracterização do comportamento de busca e uso de informação na área de saúde: o modelo de Ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 26, n. 2, p. 225-238, maio/ago. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/28583/16215> Acesso em: 12 jun. 2018.

TOGNOLI, N. A informação no contexto arquivístico: uma discussão a partir dos conceitos de informação-como-coisa e informação orgânica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 113-122, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/8/7> Acesso em: 30 maio 2018.

VALENTIM, M. (org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 282p.

VALENTIN, M. L. P. *et al.* Gestão da informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 184-198, jan./abr., 2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/165/406> Acesso em: 5 jun. 2018.